



Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 – Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, het gedrag van de behandelend advocaat, de kwaliteit van het geleverde werk of de hoogte van de declaratie.
- b. Klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- c. Klachtenfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht tussen Sivro Advocatuur en de overeenkomst van opdrachtgever.

Artikel 3 – Doelstelling

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. Klachten van opdrachtgevers of diens vertegenwoordiger binnen een redelijke termijn af te handelen.
- b. Oorzaken stellen.
- c. Verbetering van klachten van opdrachtgevers of diens vertegenwoordiger van de kwaliteit van de dienstverlening vast te met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Interne klachtprocedure

1. Alvorens een klacht wordt voorgelegd dient de opdrachtgever eerst overleg te plegen met de behandelend advocaat met betrekking tot ontevredenheid over bepaalde onderdelen van de dienstverlening.
2. Indien overleg naar de mening van de opdrachtgever onvoldoende uitkomst heeft geboden, dan moet een officiële klacht bij Sivro Advocatuur worden ingediend. Het indienen van een officiële klacht geschiedt schriftelijk en moet worden geadresseerd aan "De klachtenfunctionaris van Sivro Advocatuur".
3. Klachten worden doorgeleid naar mr. C.G.J. van Oppen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.



4. De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht dat de klacht in behandeling is genomen en dat er naar wordt gestreefd uiterlijk binnen vier weken na verzending van de schriftelijke bevestiging inhoudelijk te reageren indien de klacht niet binnen de gestelde termijn van vier weken kan worden afgedaan, dan doet de klachtenfunctionaris daarvan mededeling aan de klager over de afwijking van deze termijn met vermelding van een nieuwe termijn.

5. De klacht zal inhoudelijk worden besproken met de behandelend advocaat, waarvan in de schriftelijke bevestiging melding wordt gemaakt. Indien daartoe aanleiding bestaat zal de klager in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op de klacht en die vervolgens te bespreken met de behandelend advocaat.

6. De klachtenfunctionaris stelt na behandeling van de klacht de klager en de behandelend advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, met eventuele aanbevelingen.

7. Indien klager na de schriftelijke inhoudelijke reactie van de klachtenfunctionaris de klacht handhaaft, kan de klachtenfunctionaris besluiten wederom inhoudelijk binnen een redelijke termijn te reageren dan wel, afhankelijk van de aard van de klacht, klager verwijzen naar de Deken van de Orde van Advocaten te Amsterdam.

8. Indien de klacht de hoogte van de declaratie betreft, dan zal de klachtenfunctionaris in dit stadium van de klachtenprocedure de behandelend advocaat adviseren de declaratie te laten begroten bij de Orde van Advocaten volgens de bij deze Orde geldende procedure.

9. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de behandelend advocaat en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 5 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de behandelend advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

2. Voor de behandeling van de klacht zijn voor klager geen kosten verbonden.

Artikel 6 – Klachtregistratie en classificatie

De klachtenfunctionaris registreert en classificeert alle klachten.